



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Absence de délais de rétractation des abonnements télévisuels

Question écrite n° 7944

Texte de la question

M. Paul Molac attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur l'absence de délai de rétractation des abonnements télévisuels souscrits au travers d'une simple télécommande. En effet, si en principe tout accord engage le consommateur, la loi le protège en lui accordant, selon les domaines, un délai de rétractation de 14 jours calendaires, lorsqu'il n'a pas été en mesure d'apprécier la portée de ses engagements ou lorsque qu'il s'est engagé trop rapidement. Ce droit, qui permet à tout consommateur de revenir sur un consentement exprimé lors de la conclusion d'un contrat et cela sans justification, connaît toutefois des exceptions. Parmi elles figure tout achat de contenu numérique fourni sur un support immatériel et tout contrat d'abonnement lié à ce type de prestation dont l'exécution commence dès l'accord du consommateur. À ce titre, il est impossible pour tout un particulier de faire valoir son droit de rétractation après avoir souscrit, par un simple « clic » de télécommande, un contrat d'abonnement au câble ou une offre d'abonnement proposée par un opérateur télévisuel. Or il va de soi que devant une télévision, nombre de personnes vulnérables, parce qu'âgées, malades ou atteintes d'une déficience psychique ou intellectuelle, peuvent souscrire à une offre commerciale sans avoir conscience du réel engagement financier qu'elle implique. Pour autant, chaque « clic » de ce type génère une dépense dont l'accumulation peut avoir des conséquences importantes pour des personnes disposant de faibles ressources. C'est pourquoi, afin d'éviter que ce genre de situation ne se produise, il lui demande que le droit de rétractation puisse s'appliquer aux chaînes du câble et opérateurs télévisuels ayant recours à des propositions commerciales sur écran de télévision. Il souhaite donc obtenir des précisions du Gouvernement sur les possibilités d'atteindre cet objectif.

Texte de la réponse

La directive n° 2011/83/UE du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs fixe le cadre juridique applicable à la protection des intérêts des consommateurs pour les contrats conclus à distance ou hors établissement commercial. À ce titre, elle précise, d'une part, les informations précontractuelles que le professionnel doit fournir au consommateur avant la conclusion d'un contrat et, d'autre part, les conditions et les modalités d'exercice du droit de rétractation. Ces dispositions sont d'harmonisation maximale, les États membres ne peuvent ni maintenir, ni introduire dans leur droit national des dispositions s'écartant de celles fixées par la directive, notamment des dispositions plus strictes ou plus souples visant à assurer un niveau différent de protection des consommateurs au sein de l'Union européenne. Elles ont été transposées dans le code de la consommation par la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation. Ces dispositions se traduisent, en particulier, par la faculté pour le consommateur de se rétracter d'un contrat conclu à distance ou hors établissement dans un délai de quatorze jours à compter du jour de la livraison du bien pour les contrats de vente ou du jour de la conclusion du contrat pour les contrats de prestation de service ou de fourniture de contenu numérique sur support non matériel. Toutefois, s'agissant des contrats de fourniture de contenu numérique sur support non matériel conclus à distance ou hors établissement commercial, le législateur a prévu que le consommateur ne pourrait pas exercer son droit de rétractation lorsque la fourniture du contenu a commencé après accord préalable exprès du consommateur et son renoncement exprès à son droit de

rétractation. A contrario, si l'exécution du contrat de fourniture de contenu numérique a débuté sans l'accord préalable exprès du consommateur, ce dernier bénéficie de la faculté de se rétracter à compter de la conclusion du contrat, sans être redevable d'une quelconque indemnité. En outre, lorsque le consommateur n'a pas été informé que son droit de rétractation d'un contrat de fourniture de contenu numérique fourni sur support non matériel débutait à compter de la conclusion du contrat, ce droit est prolongé de douze mois à compter de l'expiration du délai initial de rétractation. Les contrats d'abonnement à un service de télévision payante, conclus en utilisant la télécommande de son téléviseur, sont soumis à ces dispositions. Dans le cadre de leurs missions, les services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes veillent au respect des règles de protection des intérêts des consommateurs qui contribuent à garantir leur confiance dans l'économie numérique.

Données clés

Auteur : [M. Paul Molac](#)

Circonscription : Morbihan (4^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 7944

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : [Économie et finances](#)

Ministère attributaire : [Économie et finances](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [1er mai 2018](#), page 3646

Réponse publiée au JO le : [8 janvier 2019](#), page 99